

# H30年度(4月～3月末) 海洋センター利用者アンケート集計表

## ★アンケート回収率

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
日帰団体数	18	45	24	40	50	38	40	9	6	1	3	8	282
宿泊団体数	28	55	67	85	95	81	35	6	12	1	0	30	495
回収数	10	21	30	25	18	18	14	2	4	0	0	12	154
回収率	36%	38%	45%	29%	19%	22%	40%	33%	33%	0%	0%	40%	31%

平成30年度の利用者アンケート回収率は昨年度より3%増の31%となっています。1～5の質問項目について、項目2の<プログラムについて>、項目3の<職員やリーダーのサービスについて>は、共に大満足・満足の合計が94%以上という高い評価をいただいています。項目4の<給食内容について>は、不満という回答が昨年度は4%だったことに対して、今年度は3%と、減少が認められました。しかし、施設に関する意見では老朽化についての意見が目立ち、加えて施設の料金設定も割高だという意見も多く寄せられています。

## 1. 申し込み手続き等について

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	%
大満足	5	8	9	5	11	6	4	0	3	0	0	5	56	36%
満足	4	11	13	10	6	8	9	2	0	0	0	6	69	45%
普通	1	2	7	10	1	3	1	0	1	0	0	1	27	18%
不満	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
計	10	21	30	25	18	17	14	2	4	0	0	12	153	99%

意見抜粋	対応
○アレルギー児童の対応なども申し込めてよかったです。(小学校) ○他団体と重ならない日程だったので、入室や入浴のタイミングの変更など臨機応変に対応できたので助かった。(中学校) ○順序立てて手続きを行っていただけだったので計画が楽にできました。(小学校) ○申込書類、手続き関係、その他施設情報等がマニュアル化されておりすぐわかりやすかったです。(小学校) ○丁寧に説明していただき、事務も予定になかったことも快く返事していただきとてもよかったです。(スポーツ少年団) ○台風のため宿泊を延期したにもかかわらず、その日程変更やプログラムの相談など親切に対応してくださいました。(小学校) △人数が多かったので書類の作成が大変だった。(小学校) △8月後半に行う場合は終業式までにプログラムを頂けるとありがたいです。(小学校)	7月上旬にFAXで送信済み。

## 2. プログラムについて

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	%
大満足	7	12	14	6	13	13	6	1	3	0	0	3	78	51%
満足	3	9	14	17	5	4	6	1	1	0	0	7	67	44%
普通	0	0	2	2	0	1	2	0	0	0	0	1	8	5%
不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1%
計	10	21	30	25	18	18	14	2	4	0	0	12	154	100%

意見抜粋	対応
○安全配慮が素晴らしい。(財団) ○暑さに対応して時間や水分補給のことを考慮して下さったこと。(小学校) ○多くの職員の方々がかかわってくださり、スムーズで安全に活動ができました。無駄な動きがなかったです。(小学校) ○普段できない体験を子供たちが味わえて非常に良かった。(小学校) ○当日は天候が悪くプログラムの変更が余儀なくされたのですが、とても良い提案をしていただきとても助かりました。(小学校) ○初めてOPヨットをしましたが楽しかったです。(青少年団体) ○他団体との調整で利用できない施設はありましたが、こちらの希望するプログラムを組んでくださりありがとうございました。(スポーツ少年団) △他校と重なった際、特に雨天時のプログラムを充実させてほしい。(小学校) ×時期によってプログラムの制限があるのが残念です。(中学校)	水温の関係で実施できないものがある。

### 3. 職員やリーダーのサービスについて

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	%
大満足	5	17	14	9	15	12	7	1	3	0	0	6	89	58%
満足	5	3	12	14	3	5	7	1	1	0	0	4	55	36%
普通	0	1	4	2	0	1	0	0	0	0	0	2	10	6%
不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
計	10	21	30	25	18	18	14	2	4	0	0	12	154	100%

意見抜粋	対応
<p>○子供たちへの活動の説明などとても丁寧でわかりやすかったです。(小学校)</p> <p>○けが人が出たときの対応本当にありがとうございました。(中学校)</p> <p>○普段から大きな声で挨拶や指導をしてくれたので子供たちにとってもよかったです。(スポーツ少年団)</p> <p>○いかだやキャンプファイヤーなどものすごく盛り上げてくれて良かったです。(子供会)</p> <p>○職員、リーダーのみなさん笑顔で元気よく対応してくださいました。嘔吐した子供が1名出たのですが迅速、丁寧に対応いただきました。(子供会)</p> <p>○とても親切にしてくださいました。ハキハキしていて指示が聞き取りやすかったです。(小学校)</p> <p>△カッターボートのインストラクターの方の指示が少し難しかった。(小学校)</p>	

### 4. 給食内容について

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	%
大満足	0	4	9	5	9	6	1	0	2	0	0	1	37	24%
満足	8	8	11	9	4	7	10	1	1	0	0	6	65	42%
普通	1	4	7	6	4	4	2	1	0	0	0	5	34	22%
不満	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4	3%
計	9	16	28	22	17	18	13	2	3	0	0	12	140	91%

意見抜粋	対応
<p>○アレルギー対応も含め、ありがとうございました。(小学校)</p> <p>○子供たちにおかわりがあって良かったです。お茶もありがとうございました。(小学校)</p> <p>○夕食に幼児メニューがあるのはうれしいです。(子供会)</p> <p>○子供たちにとってボリュームがあって良かったです。(小学校)</p> <p>○配膳・下膳の方法もわかりやすい(中学校)</p> <p>△おいしくいただきました。親切でしたが、お茶を水筒に入れるとき大人数では大変。(中学校)</p> <p>△冷めているものもあったが子供たちは喜んでいました。(小学校)</p> <p>△お茶も入れさせて頂いてありがとうございます。アレルギー対応も、細かくして頂いてありがとうございます。自炊のカレーは、子供達の中には、少し辛かった子もいたようです。(青少年団体)</p> <p>× 食事の開始時刻は決まっていたのですが終わりの時間が決まっておらず席に座れないということがありました。利用校が多かっただけに何時～何時としていただければありがたいです。(小学校)</p> <p>× 異物混入(白ご飯の中に髪の毛)がありました。(小学校)</p>	<p>利用者の多い時は公平に時間を指定するように改善する。</p> <p>団体への謝罪と経緯の確認を致しました。</p>

## 5. 施設や設備について

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	%
大満足	2	2	5	2	7	7	3	1	2	0	0	1	32	21%
満足	7	11	10	7	9	8	8	1	0	0	0	7	68	44%
普通	1	7	11	12	2	1	3	0	1	0	0	3	41	27%
不満	0	1	2	4	0	2	0	0	0	0	0	1	10	6%
計	10	21	28	25	18	18	14	2	3	0	0	12	151	98%

意見抜粋	対応
<p>○片付けがわかりやすく示されていたので子供たちも片づけやすかった。(小学校)</p> <p>○トイレの洋式が増えていたのでよかった。(小学校)</p> <p>○雨天時でも運動が可能。(中学校)</p> <p>△身障者用にもそれなりの対応ができるようになっていますが、もう少し対応を強化すれば素晴らしいと思います。(小学校)</p> <p>×部屋やベッドはもう少し清掃管理をしていただきたいと思います。(小学校)</p> <p>×老朽化は仕方ないかと思いますが、教室(大西洋)のタイルがはがれたままなので、欠けているところはテープで張るなどしていただきたいです。(スポーツ少年団)</p> <p>×自炊のなべ、皿、スプーンなど、前の方がきちんと洗っていないままでした。(青少年団体)</p>	<p>はがれている箇所の確認を行い、修繕いたしました。</p>

## 6. 施設利用料金について

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	%
大変安い	4	4	3	3	4	2	0	1	2	0	0	1	24	16%
安い	2	9	13	6	6	6	3	0	0	0	0	5	50	32%
普通	4	8	13	14	8	9	9	1	1	0	0	5	72	47%
高い	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	3	2%
計	10	21	29	24	18	17	13	2	3	0	0	12	149	97%

意見抜粋	対応
<p>○台風のため、急きょ昼食をキャンセルしたがキャンセル料をご配慮いただき、とてもありがたかったです。(小学校)</p> <p>○兄弟もいる子ども、無理なく参加できる料金となり、本当にありがたいです。(青少年団体)</p> <p>△プログラム費は適切、日帰り料金はすこし高いと思いました。(青少年団体)</p> <p>△泊まる場合、日帰り料金の値引きがあればうれしいです。(子供会)</p> <p>△食費がもう少し低いと助かります。(小学校)</p> <p>×大人の年齢で料金が違うのはややこしい。(小学校)</p> <p>×同様の国立の施設と比べると割高。(中学校)</p>	<p>料金を下げると、運営経費に支障をきたすので、現行料金でお願いしたい。</p>

## 7. 滞在全般について

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	%
大満足	4	7	7	3	10	8	5	1	3	0	0	1	49	32%
満足	6	12	19	20	8	9	7	1	1	0	0	10	93	60%
普通	0	1	3	1	0	1	2	0	0	0	0	1	9	6%
不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
計	10	20	29	24	18	18	14	2	4	0	0	12	151	98%

意見抜粋	対応
<p>○子供たちが自然をたくさん感じ遊びまわれたと感じています。(スポーツ少年団)</p> <p>○全体として使いやすくプログラムも充実しており学校からも一時間強で到着でき今後も継続して使用していきたいです。(中学校)</p> <p>○ポットやコードリールなど貸し出してもらえて助かりました。(小学校)</p> <p>○いろいろご迷惑おかけすることもあったと思いますが2日間、子供たちはとても楽しかったようです。ありがとうございました。(小学校)</p> <p>○研修棟が海に浮かんでいる様子がジブリの世界のようでテンションあがりました。(子供会)</p> <p>○全てにわたり、職員の皆様に大変親切にいただきありがとうございました。(青少年グループ)</p> <p>○とても詰め込みのスケジュールにかかわらず対応してくださりとてもよかったです。(小学校)</p> <p>○白鳥号でいるかにも会えて最高！良い思い出になりました。(青少年団体)</p> <p>△他団体について個人情報保護等の関係でやむを得ないと思いますが当日お互いにとって良い活動になるように事前に大まかな動きを確認できるとありがたいです。(中学校)</p> <p>△食堂の座席を指定してほしい。(小学校)</p> <p>×夜中、大学生のサークルの方が2時をすぎてもさわいでおられました。直接、しずかにしてほしいとお伝えしましたが、あまり効果はなく、2日目は眠たくてしんどかったです。(青少年団体)</p>	

R1.10.7 現在